



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“REINGENIERÍA DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y SU
RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA EMPRESA
ZYTAL S.A.C, DISTRITO DE SAN MARTIN DE PORRES, AÑO 2014.”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTOR:

Erick Kevin, Tantaruna Franco

ASESOR:

DR. León Espinoza, Lessner Augusto

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

LIMA – PERÙ

2014

MIEMBROS DEL JURADO

PRESIDENTE: DR. VICTOR DAVILA ARENAZA

SECRETARIO: DR. LESSNER LEÓN ESPINOZA

VOCAL: DR. RICARDO ANDRADE CALDAS

Dedicatoria

A Dios por darme salud, bienestar y capacidad intelectual, a mi padre Teodoro Tantaruna, a mi Madre Adriana Franco, a mi hermana y toda mi familia quienes me apoyaron en todo momento y nunca me dejaron solo a lo largo de este camino, ellos han sido mi motivación y ejemplo en cuanto a responsabilidad y dedicación.

Agradecimiento

Agradezco a Dios, por brindarme salud y por darme fuerzas cada día para alcanzar mis sueños. A mis padres Teodoro, Adriana y hermana por su apoyo constante y comprensión durante todo este tiempo.

A mi asesor el Dr. Lessner León Espinoza, por su apoyo durante la elaboración del presente trabajo de graduación. A mí novia Nathaly, porque durante mis estudios universitarios estuvo siempre conmigo apoyándome y ayudándome en todo lo que estuvo a su alcance.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Erick Kevin Tantaruna con DNI N° 70450256, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 10 de noviembre del 2014

Erick Kevin Tantaruna Franco

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada **“REINGENIERÍA DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA EMPRESA ZYTAL S.A.C, DISTRITO DE SAN MARTIN DE PORRES, AÑO 2014”** , con la finalidad de determinar la relación que tiene la Reingeniería de procesos administrativos en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Zytal S.A.C, del distrito de San Martín de Porres, año 2014, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciatura en Administración.

AUTOR

Índice

CARÁTULA

PÁGINAS PRELIMINARES

Miembros del Jurado	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad.....	v
Presentación	vi
Índice.....	vii

RESUMEN.....ix

ABSTRACTx

I. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Problema General	22
1.1.1. Problema Específico.....	22
1.2 Hipótesis.....	22
1.2.1. Hipótesis General.....	22
1.2.2. Hipótesis Específica	22
1.3. Objetivo de la investigación.....	23
1.3.1. Objetivo General	23
1.3.2. Objetivo Específico	23
II. MARCO METODOLÓGICO	24
2.1 Variables	24
2.2 Operacionalización de variables	24
2.2.1 Identificación de la variable:.....	24
2.2.2 Matriz Operacional de Variables	29
2.3. Metodología.....	31
2.4 Tipo de Estudio.....	31
2.5. Diseño de Investigación.....	31
2.6 Población y Muestra	31
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	32
2.8 Métodos de análisis de datos	33

III. RESULTADOS	34
IV. DISCUSIÓN DE LOS RESUTADOS.....	51
V. CONCLUSIONES	54
VI. RECOMENDACIONES.....	55
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	57
ANEXOS.....	60

RESUMEN

El objetivo de la investigación ha sido determinar como la reingeniería de procesos administrativos se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la institución. Esta investigación se ha realizado con una muestra significativa tomando como población al total de los colaboradores 52. El total de la muestra fue conformada por 37 colaboradores. Los datos se recolectaron a través de un cuestionario, para este estudio se utilizó la encuesta con 16 ítems, bajo la escala de Likert. La confiabilidad de dichas encuestas se calculó a través del coeficiente alfa de cronbach. Una vez recolectados los datos en campo mediante el instrumento, dicha información fue tabulada en Excel y registrada en una matriz de datos e ingresada al programa estadístico SPSS para su respectivo procesamiento de análisis e interpretación. teniendo como resultado que la reingeniería de procesos administrativos se relaciona positiva y significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa ZYTAL S.A.C. en el distrito de San Martín de Porres 2014. Es decir, si se mejora los procesos administrativos en la empresa, en cuanto a planificar (objetivos, metas), organización (funciones, rol ocupacional), dirección (efectividad), control (evaluación, capacidades), sin duda incrementaría el desempeño laboral de los colaboradores.

Palabras claves: *Reingeniería de procesos administrativos, desempeño laboral*

ABSTRACT

This research was applied to internal company staff Zytal S.A.C in the district of San Martin de Porres. We sought to determine how the reengineering of administrative processes is related to job performance of the collaborators of the institution. This research was conducted with a representative sample of the total population taking as collaborators 52. The total sample consisted of 37 employees. Data were collected through a questionnaire survey for this study with 16 items was used in the Likert scale. The reliability of these surveys was calculated using Cronbach's alpha coefficient. Once field data collected by the instrument, the information was tabulated in Excel and recorded in a data matrix and entered into SPSS statistical program for their respective processing analysis and interpretation. Resulting in the re-engineering administrative processes positively and significantly related to job performance of employees of the company ZYTAL SAC in the district of San Martin de Porres 2014. That is, if the administrative processes in the company is improved in terms of planning (objectives, goals), organization (roles, occupational roles), management (effectiveness), control (evaluation capabilities), undoubtedly increase the work performance of employees.

Keywords: reengineering business processes, job performance